



Best Customer Support
of The Year 2023

奨励賞

株式会社 biima

教育プラットフォームを構築し 21 世紀型教育を日本の 800 万人の子どもたちに届ける

biima では、体系化された幼少期向け総合スポーツ教育プログラムを実施している。幼少期の開発プログラムは、体系化されたものがほとんどなく、現在は、広瀬教授・前橋教授（早稲田大学）とコラボレーションして、運動能力と非認知能力を高めるためのプログラムを共同開発している。

総合スポーツ教育プログラムでは、運動神経が最も形成される 3~10 歳の時期に 1 年間を通して、テニスや体操、野球など 7 種類以上のスポーツを幼児に体験してもらうことで、7 つの基礎運動能力を高めている。一つの競技に絞って教えるのではなく、複数の中から、個人に合ったスポーツが見つけれられるようになっており、子供の可能性を高める取り組みであると言える。また、リーダーシップなど本来は社会人になって学ぶプログラムを幼少児向けにカスタマイズして、非認知能力プログラムを構築しているのが特徴的である。プログラムを指導できる指導者育成のシステムもできており、10 階級に分け、指導者のレベルに合わせた研修も実施していた。これまでに研修参加人数も 2,500 人以上、1 人当たりの研修時間も 100 時間を超えており、かなり充実した教育システムであると言える。

顧客満足度は、参加者の保護者向けに毎月アンケートを実施して、検証している。毎回、700~1,000 の回答があり、それらを役員だけでなく社員の 7 割で読み込み、個別に改善の対応を行っている。経営層まで巻き込んでいる点は評価できる。また、社内顧客である指導者に対しても充実した研修を実施している。1 対 1 や集合研修、動画によるチェックなどで指導者のスキル向上を常に行なっており、指導者に対するきめ細かな育成方法は、評価できる。

その結果、保護者の総合満足度は 98% と高い数値を維持することができている。指導者は、毎月のアンケートに記載された内容を受けて指導方法を改善している。また、指導者は動画チェックを受け、メンターから指導を受けるような方式を採用している。指導者の評価基準が明確にあり、メンターが指導者の目指す姿に対して伴走しており、また、キャリアアップのための階層の仕組みも整備されている。

同社の事業は、とても社会的に意義のある事業であり、幼児教育の体系化をしている点は評価に値する。ただし、役員層がアンケート結果は見えており、改善活動もされていることは評価できるものの、改善結果を全ての保護者にシェアされていないなど、カスタマーサポートとしては、更なる満足度向上のための施策が必要であるように感じた。顧客である子供、その保護者、そして、社内顧客であるコーチの満足度を高めるための更なる取り組みを今後期待したい。以上から、奨励賞と評価した。